

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	V
Inhaltsverzeichnis.....	VII

I. Konzeptionelle Grundlagen

Ferngesteuerte Dienstleistungen. Betriebswirtschaftliche Spezifika, Terminologie und Herausforderungen für das Management.....	3
<i>Nancy V. Wunderlich, Jan H. Schumann, Florian v. Wangenheim & Hartmut H. Holzmüller</i>	

Virtuelle Auslandsentsendungen. Konzeptionelle Grundlagen, Anwendungsbeispiele und Bewertung.....	27
<i>Dirk Holtbrügge & Katrin Schillo</i>	

II. Personalpolitische und interkulturelle Problemfelder

Problemfelder virtueller Auslandsentsendungen. Ergebnisse einer empirischen Studie.....	41
<i>Daniel Grundgreif, Dirk Holtbrügge & Katrin Schillo</i>	

Interkulturelle Problemfelder beim Offshoring von IT-Dienstleistungen nach China und Indien sowie Lösungsansätze aus der Unternehmenspraxis.....	67
<i>Daniel Hammes, Jan H. Schumann, Andreas Steinbach & Florian v. Wangenheim</i>	

III. Anwendungsbeispiele

Möglichkeiten und Grenzen der Fernwartung in der industriellen Bildverarbeitung. Falldokumentation des Unternehmens Asentics.....	91
<i>Nancy V. Wunderlich, Stephan Zoll & Hartmut H. Holzmüller</i>	

Unterstützung der Internationalisierung von kleinen und mittleren Unternehmen durch Lernsysteme und Remote Services. Das Fallbeispiel carat robotic innovation GmbH.....	105
<i>Gerd Grube, Wilfried Malkusch & David Woisetschläger</i>	
Erfolgsfaktoren für das Kunden- und Personalmanagement bei ferngelenkten Dienstleistungen. Best Practices bei Hewlett Packard.....	121
<i>Dennis Betzler, Jan H. Schumann, Martin Nusswald & Florian v. Wangenheim</i>	
Remote Services in Softwareunternehmen. Das Beispiel SAP.....	141
<i>Annette Ohr, Dirk Holtbrügge, Katrin Schillo & Marcus Wagner</i>	
Internetbasierte Remote Services bei der Heidelberger Druckmaschinen AG.....	169
<i>Nancy V. Wunderlich & Michael Pfeffer</i>	
IV. Zukunftsperspektiven	
Die zukünftige Entwicklung von Remote Services in Deutschland. Ergebnisse einer Delphi-Studie.....	181
<i>Nancy V. Wunderlich & Florian v. Wangenheim</i>	
Autorenverzeichnis.....	195